

## La responsabilidad social en el sector funerario

La Comisión Europea en el Libro Verde *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* define la responsabilidad social como *"la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores"* (Bruselas 18.7.2001 COM (2001) 366 final). Por su parte, la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de la Estrategia renovada de la Unión Europea para 2011-2014 sobre responsabilidad social de las empresas (COM/2011/0681 final) presenta una nueva definición de la misma al relacionar *"la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad"*. En esta interpretación actualizada de la responsabilidad empresarial se considera el respeto de la legislación aplicable y de los convenios colectivos como un requisito previo al cumplimiento de dicha responsabilidad social, de ahí que el anteproyecto de Ley de la Generalitat Valenciana para el Fomento de la Responsabilidad Social, asume que esta es *"el conjunto de compromisos voluntarios de diverso orden económico, social, ambiental y de buen gobierno adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas, que constituyen un valor añadido al cumplimiento de la legislación aplicable y de los convenios colectivos, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible"*. Este anteproyecto surge después de un procedimiento participativo intenso, iniciado el 21 de marzo de 2016 con todos los grupos de interés del Gobierno Valenciano, cuyo iter normativo y procedimental se encuentra en la dirección <http://www.transparencia.gva.es/ca/anteproyecto-de-ley-de-la-generalitat-para-el-fomento-de-la-responsabilidad-social>.

Desde ahí, si los valores de la Responsabilidad Social (RS, adelante) se pueden aplicar a las Administraciones Públicas, que no se olvide está sujeta a la Ley y al Derecho como disponen los artículos 9.1 y 103.1 de la Constitución Española, y deben ser por ello ante todo legalmente responsable, el marco natural de dichas acciones de RS es el sector empresarial, privado, o público. Y antes de nada hay que decir que la responsabilidad social empresarial no es un concepto nuevo en sentido amplio; término que de suyo supone ver como una entidad u organización "responde ante la sociedad" en que se inserta que. Ya Max Weber en su obra *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, 1905, afirmaba en relación con la actividad empresarial que hay que ver "además de las intenciones el efecto de las acciones". Howard Bowen en 1953 (*Social Responsibilities of the Businessmen*), apelaba a la responsabilidad social de las corporaciones para producir no sólo bienes y servicios, sino devolver a la sociedad parte de lo que ésta les había facilitado. Y Peter Drucker, en 1954 (*The Practice of Management*, 1954) incluía la responsabilidad pública como una de las áreas clave del *management* al decir que "los ejecutivos, además de cumplir su "primera responsabilidad con la sociedad" que es "operar hacia el

beneficio”, tenían que “promover el bien público... [y] contribuir a la estabilidad, el fortalecimiento y la armonía sociales”. Davis y Blomstrom , en 1966, definían la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como “la obligación de las personas de considerar los efectos de sus decisiones y acciones en el conjunto de la sociedad”. Y Kotler y Levy, en 1969, introducen en su concepto y definición de marketing las primeras alusiones a “actividades sociales” o a “la responsabilidad de las empresas ante las contingencias o problemas sociales.

Dicho de otra forma, no es indiferente como se plantee ni el modelo de negocio empresarial, ni los valores que el mismo asuma *a priori*, ni cómo se desarrolle este desde el punto de vista de cómo dicha acción de creación de riqueza, producción de bienes y servicios y de cómo impacta en la sociedad. Desde ahí que más allá de acciones loables de pura acción social (no desdeñables) hablar de responsabilidad social es hacerlo de la asunción de una serie de valores éticos, en la medida en que *“la ética y la responsabilidad social empresarial (RSE) se consideran elementos clave en la competitividad de las empresas y contribuyen a un nuevo modelo económico que pueden reportar ventajas en la relación con los clientes, la gestión de las personas, o la capacidad de innovación, a la vez que aporta valores que contribuyen a una sociedad cohesionada”* (<http://www.hisenda.gva.es/web/modelo-ec>). Y hay que decirlo claramente, la ética empresarial es rentable, hacer las “cosas bien” es un principio moral de legitimación que dotan de confianza a la organización.

Esa apuesta clara por la responsabilidad social, y su fomento o impulso está en la línea de acción de algunas Comunidades Autónomas como la valenciana con la creación de la Consejería de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación (Decreto 119/2015, de 24 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, DOGV núm. 7579 de 27.07.2015) y dentro de ella la Dirección General de Responsabilidad Social y Fomento del Autogobierno que asume las competencias de *“diseñar la planificación i las directrices de actuación en materia de responsabilidad social, así como ejecutar las políticas de la Generalitat en este ámbito”*. Lo que supone la tarea de coordinar las políticas del Consell (Gobierno Valenciano) en esta ámbito entre los distintos departamentos, sobre todo con la Consejería de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio, Trabajo y la Consejería de Hacienda y Modelo Económico. Lo destacable es que la apuesta del Gobierno valenciano hizo que éste se convirtiera en el primero de todo el Estado en elevar al máximo rango organizativo, a nivel de Consejería, las políticas de responsabilidad social, sin que sea baladí tampoco que las mismas se residenciaran junto a las de transparencia.

Esos “nuevos valores” ligados a la ética de los negocios son en los que inserta la RS, y en donde el sector funerario no es ni debe ser una excepción. En efecto, esto es así, por varias razones. En primer lugar en la medida en que el sector funerario lo conforman un conjunto de empresas que ofertan una serie de servicios finales, por lo que en la oferta de esos mismos servicios se pueden asumir criterios de responsabilidad social; lo que alcanza a la gestión de tanatorios y cementerios, incluso en el supuesto de que dicha gestión sea directa por la Administración Pública, pues ya vimos que éstas también pueden llevar a cabo acciones o políticas de RS. En segundo lugar en la medida en que el sector está sujeto al cumplimiento de normas de policía sanitaria mortuoria, de reglas de derecho público sobre todo, junto a otras del campo privado, caso de los seguros del ramo, o las orden laboral o social, en suma, cuyo cumplimiento es paso previo para poder hablar con propiedad de responsabilidad social pues ya se dijo que ésta es *“la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores que constituyen un valor añadido al cumplimiento de la legislación aplicable y de los convenios colectivos, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible”*.

Y hay que decir que nivel estatal (sin dejar de lado de forma especial la Estrategia Española de Responsabilidad Social 2014-2020 para empresas, administraciones públicas y el resto de organizaciones para avanzar hacia una sociedad y una economía más competitiva, productiva, sostenible e integradora aprobada el 24 de octubre de 2014 por el Consejo de Ministros y que establece un marco de referencia en la consolidación de políticas de responsabilidad social) son visibles iniciativas legislativas que inciden directa o indirectamente en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial. En este sentido, y sin perjuicio de la normativa en materia ambiental, de prevención de riesgos laborales o de protección de los derechos humanos, destaca la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del Régimen de las Empresas de Inserción, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible en sus artículos 35 y 39; la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social, la Ley 11/2013 de 26 de julio de Medidas de Apoyo al Emprendedor, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social y la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. En esta última se establecen lo que deben ser los ejes fundamentales de toda acción política: la transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno, ejes que permiten un mayor control de la actividad pública y contribuyen a la necesaria regeneración democrática. En esta línea, la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana en su artículo 50 establece que *“el Consell fomentará la integración de los principios de participación y responsabilidad social en los ámbitos de la empresa, de los profesionales y de los emprendedores”*.

Pero no toda acción de “compromisos o valores de empresa” es responsabilidad social en sentido estricto, ni en el sector funerario ni en otros casos. No se duda que a día de hoy va de suyo en la gestión de casi todos los negocios asumir una serie de valores sociales, de empresa, éticos o de buenas prácticas. Ejemplo en el sector es la firma de Códigos Deontológicos o de Calidad para empresas o grupos de empresas, o la apuesta por una mejora en lo ambiental sin que cuenten, se insiste, lo que son mero cumplimiento de las exigencias legales. Y por razón del mismo servicio del sector se visualiza por muchas empresas una preocupación clara por ir más allá de las exigencias legales sociales y laborales, pero sobre todo ambientales, paradigma de lo cual es la búsqueda de productos con el “marchamo de lo ecológico”, lo que en ocasiones alcanza *in totum* a todo el servicio, caso de los conocidos funerales ecológicos o Ecofuneral (<http://www.ecofuneral.es>). Ahora bien, hablar de responsabilidad social y de su existencia en una empresa, sea del sector funerario o no es hablar de una política de empresa adoptada de forma consciente, voluntaria y formalizada tras una decisión de planificación estratégica, que si se la quiere dotar de transparencia presupone la elaboración de una memoria de responsabilidad social y su verificación por terceros, lo que viene exigido por una legislación clara. O dicho de otra forma, si bien puede haber determinadas buenas prácticas en empresa del sector funerario (por ejemplo las de filantropía o acción social o iniciativas solidarias en donde hay buenos ejemplos) junto a mayores o menores valores de empresa o de negocio mejor o peor explicitados, solo se puede hablar de responsabilidad social empresarial si ha habido en la organización un proceso como tal que antes me refería y que se traduce en una acción conjunta estructurada y formalizada de compromisos sociales laborales, ambientales, éticos o de buen gobierno corporativo que van más allá de las exigencias legales. De suyo, como bien se sabe, la responsabilidad social es esto, un sistema de gestión de las empresas y organizaciones que se orienta a incrementar la competitividad de éstas mediante la generación de confianza entre todas las que se relacionan con ella (grupos de interés) para entre otros propiciar el fomento del desarrollo sostenible y la justicia social, dotando de un valor añadido a la propia empresa. Siguiendo literalmente lo que dice el citado anteproyecto de ley de fomento de la responsabilidad social en la Comunidad Valenciana *“la naturaleza pluridimensional de la responsabilidad social que abarca, como mínimo, entre otros aspectos los derechos humanos, el comercio justo, las prácticas de trabajo y de empleo óptimas (como la formación, la diversidad, la igualdad de género, la salud y el bienestar de los trabajadores y de las trabajadoras), las cuestiones ambientales (como la biodiversidad, la lucha contra el cambio climático, el uso eficiente de los recursos, la evaluación del ciclo de vida, la prevención de la contaminación), la transparencia y la lucha contra la corrupción y el soborno”*.

Y para ello, las normas existentes en la materia facilitan ese paso hacia la concreción de una política formalizada de responsabilidad social empresarial en la medida en que reglamentan qué se entiende tanto por responsabilidad social como por memoria de sostenibilidad o de responsabilidad social y como se debe elaborar y verificar. A título de ejemplo el proyecto normativo que sigo

define la *“Memoria de responsabilidad social como el documento que expresa la vinculación y compromiso de la entidad con las políticas de responsabilidad social y sostenibilidad, así como la puesta en marcha en la organización de este tipo de políticas, mostrando los resultados obtenidos”*. Lo que abunda en que la RS *strictu sensu* parte de una formalización de la acción empresarial a través de una Memoria, para cuya elaboración existen determinados estándares, entre otros, el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social IQNet SR10, <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>, los criterios del GRI -Global Reporting Initiative- <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>, los del Pacto Mundial <http://www.pactomundial.org/>, la Norma ISO 26000 <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>, o la Norma SG 21 de Forética <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx> si bien el legislador valenciano deja esto abierto para evitar la congelación de rango normativo al decir que la Memoria de Responsabilidad Social *“se basará en cualquiera de los modelos nacionales e internacionales existentes, expresando la vinculación y compromiso de la entidad con las políticas de responsabilidad social y sostenibilidad, así como la puesta en marcha en su organización de este tipo de políticas, mostrando los resultados obtenidos”*. Y como hay que tener en cuenta que las políticas de RS no son ajenas a las pequeñas medianas empresa dice la norma que seguimos que *“en todo caso dicha Memoria debe transparente, incluirá opiniones de los grupos de interés, será auditable, completa, relevante, adecuada al contexto organizacional sobre todo teniendo en cuenta las entidades y empresas de menos de 50 personas empleadas, precisa, neutral, comparable y clara”*. Siendo que para dotar de rigurosidad a dicho procedimiento de adopción de políticas de RS exigirá la legislación valenciana una posterior verificación que *“se llevará a cabo mediante una auditoría social externa, a realizar por una persona física, entidad u organismo independiente especializado en auditorías, certificación o normalización de calidad o responsabilidad social que ostente acreditación oficial en vigor, de conformidad con lo que se establezca reglamentariamente”*. Verificación (no entramos ahora en quien, si bien ya hay ejemplos válidos de verificación o chequeo de buenas prácticas en el sector, entre otros los hechos por AENOR) que deberá ver si en la Memoria se ha recogido lo que exige la norma aplicable para poder hablar con propiedad que una empresa o entidad es socialmente responsable, es decir, puede demostrar que va más allá del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, y ha adoptado la integración voluntaria en su gobierno, gestión y en su estrategia empresarial de los valores siguientes:

#### a) Aspectos éticos

Mediante su plasmación en un Código ético o instrumento análogo que refleje el compromiso de la entidad con el buen gobierno corporativo, incluyendo programas de *compliance*, valorando, entre otros aspectos, la existencia de portales de transparencia, la relación social de la entidad con sus



proveedores a fin de visualizar los criterios éticos y de comercio justo en la selección de los mismos, el respeto, protección y defensa de los derechos humanos en toda la cadena de suministro, la realización de proyectos en la comunidad de carácter cultural, deportivos, benéficos, lúdicos o sociales, la creación de estructuras de formación, cátedras e institutos de estudio, la adhesión a mecanismos de resolución arbitral de conflictos surgidos con consumidores y clientela, entre otros.

#### b) Aspectos sociales y laborales

Referentes a la implicación de la empresa en la mejora social de su entorno, la colaboración con el tercer sector, promoción del voluntariado, apoyo al trabajo de las entidades sociales, participación en proyectos sociales que mejoren la calidad de vida de las personas más vulnerables, promoción de valores sociales, educación para la salud.

O aspectos laborales referidos como mínimo a la garantía de ofrecer un entorno laboral seguro y saludable, si llevan a cabo acciones de formación y actualización profesional, si disponen de planes de igualdad, no discriminación e inclusión de la diversidad, a la inclusión de colectivos en riesgo de exclusión social, a la estabilidad en el empleo y a la conciliación de la vida personal, laboral, familiar y de corresponsabilidad entre mujeres y hombres.

#### c) Aspectos ambientales

Como las acciones adoptadas, entre otras, para la protección de la biodiversidad, lucha contra el cambio climático, al uso eficiente de los recursos y/o aparatos o productos sostenibles ambientalmente, a la evaluación del ciclo de vida y a la prevención de la contaminación, así como el consumo responsable y sostenible.

Todo ello sí, de cumplirse de esta o de una forma similar pero formalizada y verificada por terceros ajenos a la empresa, puede y debe dar lugar a que se hable con propiedad de que existe una verdadera política de responsabilidad social en una empresa del sector funerario; entendida dicha responsabilidad social como el tan citado conjunto de compromisos voluntarios de diverso orden económico, social, ambiental y de buen gobierno adoptados por la empresa del sector funerario como un valor añadido al cumplimiento de la legislación aplicable y de los convenios colectivos, todo ello para contribuir al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible. Como en otros ámbitos hay aquí cosas bien hechas y válidas que no son en sentido estricto responsabilidad social como aquí la entendemos; junto a acciones potentes de dicha responsabilidad que, puede ser, necesitan, en ocasiones, de una acción más decidida por visualizar estas buenas prácticas. Y que en el ámbito empresarial en el que nos movemos esto es así, y del potencial de la RS es ejemplo lo que asume, por todos, el Grupo Mémora para el cual *“.... el retorno de las políticas en RSC del Grupo Mémora (<https://www.memora.es/es/responsabilidad-social>) se traducen en un aumento*

*del prestigio de la compañía, en la asociación de la marca con valores humanos y de compromiso social y en un mayor conocimiento de las actividades de la empresa por parte de la población, el cual repercute favorablemente en las condiciones generales en las que desarrolla su labor”.*

La llamada *ley de hierro de la responsabilidad* (K.Davis, “Five Propositions for Social Responsibility”, en W. Hoffman y otros, 1990) afirma que *“la sociedad concede legitimidad y poder a la empresa. En el largo plazo, aquellos que no usan ese poder de un modo que la sociedad considera responsable tienden a perderlo”*. Por ello, los compromisos que pueden hacer buena una política de responsabilidad social empresarial redundan en una mejor o mayor competitividad de las empresas, lo que favorece un modelo económico o de negocio más ético que reporta ventajas en la relación con los clientes, la gestión de las personas, o la capacidad de innovación, a la vez que aporta valores que contribuyen a una sociedad cohesionada. Y esos compromisos de buenas prácticas empresariales que pueden conducir a una clara responsabilidad social, formalizada o no, existen *grosso modo* en el sector funerario, sin duda alguna, en donde con todo hay margen para seguir avanzando y hacer las cosas aún mejor.

Josep Ochoa Monzó

Director General de Responsabilidad Social y Fomento del Autogobierno

Consejería de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación de la Comunidad Valenciana